

ABSTRAK

Hartono Tusin. EVALUASI TQM DALAM PELIBATAN DAN PEMBERDAYAAN KARYAWAN HOTEL SENTOSA PALEMBANG. Di bawah bimbingan Anastasia Sri Mendari SE., MM dan Lina SE.

Penerapan TQM (*Total Quality Management*) merupakan hal yang penting yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan. TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus – menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Penerapan TQM berhubungan dengan pelibatan dan pemberdayaan karyawan seperti pada Hotel Sentosa Palembang dimana karyawan dilibatkan dengan memberikan pengaruh yang sungguh – sungguh berarti dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa Palembang. Analisa diawali dengan melakukan penelitian langsung pada Hotel Sentosa Palembang dan pengumpulan data diperoleh dengan cara membagikan secara langsung kuesioner kepada seluruh karyawan yang berjumlah 17 orang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penyusun dan dianalisa maka diketahui bahwa penerapan TQM dalam pelibatan dan pemberdayaan karyawan Hotel Sentosa telah berjalan dengan baik.